

# RBS、オートメーション・エニウェアの RPA の導入により、正社員の時間を 69,000 時間以上削減



## 組織のプロフィール

Retail Business Services (RBS) は Ahold Delhaize USA の分社であり、東海岸の 6 つの食料雑貨店ブランドにサービスを提供しています (Food Lion、Giant Food、Giant/Martin's、Hannaford、Stop & Shop、米国最大のネット小売業者である Peapod)。

## 課題

15 年以上前からさまざまな自動化技術を導入している RBS にとって、自動化や「リーン思考」という概念は真新しいものではありません。しかしそんな同社でも、ベンダーのウェブサイトやアプリケーションの操作プロセスの自動化では問題に直面していました。リクエストを拒否されたり、不当に高いコスト見積もりになることが頻繁にありました。

## ソリューション

同社は、オートメーション・エニウェアのロボティック・プロセス・オートメーション (RPA) により売掛勘定、買掛勘定、在庫処理を自動化し、主に財務部門において数千時間に及ぶ手作業を削減できました。これにより、ミスが減り、やり直しの必要も少なくなりました。Bot によっては非常に複雑で時間のかかるプロセスを担っているものもあります。中でも一番のメリットは、アプリケーションベンダーに変更を依頼する必要がなくなったことです。

## メリット

69,000 時間以上

削減された正社員の時間

75%

自動化された  
財務対象プロセスの  
割合

65 個以上

稼働中の Bot 数

## 自動化されたプロセス

- 売掛/買掛勘定
- 在庫処理
- 国内外の税処理
- 人事および価格設定プロセス

## 業界

食品小売業

「RPA があれば、ベンダーに変更を依頼することなくプロセスの自動化を実施できます。このおかげで、チャンスに満ちた新しい世界が開けました」。

— Linda Banks 氏  
RPA マネージャー

## ストーリーの詳細

自動化は15年以上にわたりRBSの事業において重要な役割を果たしてきました。その理由は主にコスト削減です。どのようなシェアードサービスセンターであっても、内部コストを抑え、顧客に削減分を還元するという目標は変わりません。この目標の達成に、プロセスの自動化が役立ちます。

RBSは上記目標に向け、2016年12月に最初のRPAトレーニングセッションを実施し、翌2017年の第1四半期には初のBotを始動。その後まもなく、最初のタスク自動化を達成しました。この成功を受け、同社はすぐに、自動化の対象を他のシェアードサービスやブランド部門にまで拡大しました。

同社はRPAの導入にあたり、まず財務部門に適用することから少しずつ進めていきました。自動化には大きな期待が寄せられており、同社には他の分野への展開を強く望む声が溢れていましたが、小規模なRPA担当チームはあくまでもプロセスの拡張方法の把握を第一に考えました。現在同チームは、成功を確実なものとするために他の事業部門やIT部門との連携を進めています。

オートメーション・エニウェアのRPAを利用したことで、RBSは、パスワードの変更や管理をBotに任せるタスクを作成できました。そのおかげで従業員は手作業から解放され、顧客満足度を高めることに専念できるようになっています。

## 今後の展望

RBSは現在、全社へのRPAの展開を進めています。同社は、現時点で65個のソフトウェアBotを運用しており、人工知能を利用してさらに複雑な自動化に挑む意気込みです。

「シェアードサービスセンターならどこも、内部コストを抑え、顧客に削減分を還元するという目標を掲げています。RPAがあれば、この目標を達成できます」。

— Linda Banks 氏  
RPA マネージャー

### Automation Anywhere について

オートメーション・エニウェアは、アイデア、思考、発想を通じて自らが勤務する会社の発展に貢献する人々を支援します。オートメーション・エニウェアは、世界で最も高度なデジタルワークフォースプラットフォームを提供し、ビジネスプロセスを自動化して人を解放することで、より人間らしい仕事に集中できるようにします。

Automation Anywhere  [www.automationanywhere.com/jp](http://www.automationanywhere.com/jp)  [contact\\_Japan@automationanywhere.com](mailto:contact_Japan@automationanywhere.com)

 @AutomationAnwJP  [www.facebook.com/AutomationAnywhJP](https://www.facebook.com/AutomationAnywhJP)

Automation Anywhere ©2019

2019年8月、第1版